

Общество с ограниченной ответственностью «Ревиталь»

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Ревиталь»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ООО «Ревиталь» (далее – Медицинский центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.5. Сведения о месте нахождения медицинской центра, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: www.revitaldon.ru.

1.6. Почтовый адрес медицинской организации: Российская Федерация, 344068, г. Ростов-на-Дону, пер. Оренбургский, 31.

Телефон для справок по обращениям граждан, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8 (863) 222-85-88

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: pochta-revital@mail.ru

II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращения граждан.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.5. На письмах проставляется входящий номер документа, фиксирующий дату поступления, регистрационный номер обращения и предварительный срок исполнения.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.9. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.10. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы.

2.11. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.12. В случаях, когда в обращениях содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в семидневный срок в соответствующие ведомства направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись (подписи) и дата.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Гражданин, направивший письменное обращение, имеет право при личной встрече ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и не противоречит нормам действующего законодательства.

3.4. Рассмотрение обращений осуществляется должностным лицом медицинского центра на основании распоряжения руководителя.

3.5. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.8. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.9. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.10. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.11. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

3.12. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место.

3.13. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с качеством оказания медицинской помощи, проводится при обязательном участии врачебной комиссии медицинской организации.

3.14. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами. Должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.15. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.16. Ответы по обращениям подписывает руководитель учреждения здравоохранения. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица либо лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа).

3.17. Ответы по обращению граждан регистрируются в журнале исходящей документации и направляются адресату заказным письмом с обратным уведомлением.

В случае поступления обращения на электронный адрес Медицинского центра, ответ на обращение отправляется по адресу, с которого поступило обращения (либо указанному в самом обращении), а также посредством почтой связи заказным письмом с обратным уведомлением.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

IV. Порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Прием граждан проводится руководителем Медицинского центра или по поручению руководителя другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют должностные лица в соответствии с графиком, размещенным на официальном сайте и на стендах организации.

Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное помещение – приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.3. В случае обращения гражданина к руководству Медицинского центра по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется должностным лицом в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

4.4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

5.2. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей (возврат стоимости услуги, уменьшение стоимости услуги, просьба оказать услугу заново или устранить недостатки в связи с некачественным оказанием услуги, возместить моральный вред и понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами) составляет 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

VI. Ответ на обращение

6.1. Уполномоченное руководителем Медицинского центра должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:

– если в письменном обращении не удастся идентифицировать обращающееся лицо, т.к. не указаны Ф.И.О. полностью (анонимное обращение), либо одно из этих данных;

– если в письменном обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, и при этом адрес обращающегося лица отсутствует в базе данных Медицинского центра;

– если по существу поставленного в обращении вопроса ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

(заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (п. 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

– если письменное обращение не поддается прочтению, заявитель при этом уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заявитель при этом уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки (п. 5 ст. 11 Закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).